

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION

Maîtrise des Compétences Clés de la Propreté

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :

Les 11 compétences Clés de la Propreté sont des compétences transversales aux métiers du nettoyage industriel dont la maîtrise est indispensable pour les personnes analphabètes, illettrées et/ou non francophones afin de faciliter :

- **L'accès aux métiers du secteur des demandeurs d'emploi**
- **La sécurisation de l'emploi des salariés face à l'évolution de leur poste**
- **La poursuite de tous vers des formations certifiantes du secteur (TFP du secteur de degré 3)**

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>1-Recevoir et émettre des messages oraux en français, simples et compréhensibles dans le contexte d'un chantier de nettoyage afin d'interagir en professionnel avec les clients, la hiérarchie et les collègues.</p>	<p>Simulations orales de dialogues en face à face ou au téléphone dans le contexte relationnel du chantier</p>	Réponse orale à une demande d'un client ou du chef d'équipe. La syntaxe et la grammaire peuvent rester imparfaites à conditions d'être compréhensibles
		Verbalisation de la chronologie d'au moins 3 étapes de la réalisation et du contrôle d'un chantier ou d'une opération de nettoyage complexe.
		Description d'au moins 2 caractéristiques d'un emploi
		Communication orale du planning de ses interventions : tous les chantiers sont positionnés sur la semaine, les horaires sont exacts et les tâches sont nommées
		Description des rôles et responsabilités de tous les acteurs du chantier avec lesquels l'agent est en interaction
		Reformulation à un tiers de toutes les consignes transmises par le chef d'équipe
		Reformulation d'au moins 2 demandes du client en reprenant son verbatim et en identifiant l'impact de ces demandes sur le chantier
		Présentation d'une demande de congés : la date, la durée et le motif d'une absence sont précisés
		Énumération d'au moins 3 risques et dangers liés à un chantier
		Énumération, pour chaque tâche, de tous les EPI à utiliser sur le chantier
		Restitution d'un message du client en reprenant les mots précis du client
		Argumentation d'un désaccord permettant de justifier un refus
		Présentation compréhensible et exacte des éléments clés d'une difficulté rencontrée et de l'ensemble des correctifs effectués pour résoudre cette difficulté
		Reformulation d'un message et de questions à son interlocuteur afin de s'assurer qu'il a bien compris
		Sélection des informations pertinentes à communiquer à l'interlocuteur auquel on s'adresse : les éléments qui le concernent directement sont bien en compte
		Énumération de la liste des matériels utilisés dans un chantier donné : la liste est complète et les noms sont les bons
		Formulation d'arguments réalistes en faveur d'une proposition d'amélioration ou d'une solution à un problème rencontré
Verbalisation d'une relation de cause à effet entre certains types de déchets et de leurs conséquences sur l'environnement : les exemples choisis sont précis et exacts		
Formulation de questions à un responsable d'entreprise (dans le cadre de la reprise d'un chantier par une nouvelle entreprise au titre de l'Article 7) sur 4 sujets précis : demande de précisions sur les règles concernant les congés, les remplacements, la commande de produits, les relevés d'heures		

		Formulation des avantages et inconvénients liés à la taille d'une entreprise en s'appuyant sur son expérience personnelle, sur des règles générales ou encore sur des impressions. Le choix de la réponse est motivé et argumenté
		Production complète d'une liste de tous les points de contrôle d'une prestation et de tous les critères d'évaluation de la conformité
		Présentation des avantages et des inconvénients d'une solution de remplacement d'une machine en panne par un outil manuel. La solution présentée est pertinente mais ses limites sont précisément identifiées
		Utilisation du niveau de langage approprié au client : vouvoiement et formules de politesse
		Verbalisation d'un protocole ou d'un mode opératoire : la liste des étapes est exhaustive, les modes opératoires, les matériels et les produits sont nommés et décrits
		Présentation d'un classement (par exemple les produits, les salissures, les revêtements). La présentation du classement est assortie de ses critères
		Reformulation d'au moins 4 règles qui s'appliquent à un chantier donné. Ces règles peuvent concerner les horaires, la discrétion, le téléphone, l'utilisation du matériel du client, l'introduction de tierces personnes, le tabac, l'alcool, le déplacement du matériel informatique... etc.)
		Reformulation orale de toutes les informations issues de la présentation d'un document technique, d'un mode opératoire ou d'un texte réglementaire
		Énumération à l'oral d'au moins 3 informations que l'on doit rechercher sur l'étiquette d'un produit
		Utilisation d'un verbe au conditionnel pour compléter au moins 3 phrases à trous présentées à l'oral
		Nommage et description orale d'au moins 2 documents utilisés sur un chantier
		Définition exacte de l'attitude de service et formulation d'au moins 2 exemples pertinents d'attitudes et de comportement visant à assurer une qualité de service
		Présentation orale de son expérience professionnelle sous forme d'une liste d'au moins 3 postes, emplois ou chantiers avec indication de la durée correspondante
		Description orale circonstanciée de situations problèmes rencontrées et des axes de progrès envisageables. 2 exemples concrets au moins sont présentés
		Présentation orale des modalités de la protection de l'environnement à partir d'au moins 2 exemples pratiqués sur les chantiers

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>2 Adopter des attitudes et des comportements de service en tenant compte des attentes du client, des consignes de sa hiérarchie, des exigences de la sécurité et de la protection de l'environnement en vue de favoriser la communication et la satisfaction de tous les acteurs de terrain concernés par la réalisation d'un chantier.</p>	<p>Jeux de rôles et vidéos sur la compréhension des enjeux relationnels face à des situations problèmes rencontrés sur un chantier et qui supposent de trouver un accord entre le client et l'entreprise de Propreté</p>	Transmission à un collègue de chantier, avec le lexique approprié, des actions à effectuer et du matériel à utiliser pour réaliser une prestation donnée
		Identification des articles du règlement applicable à au moins 2 situations de chantier
		Choix des personnes à informer en cas d'absence impérative : l'agent choisit systématiquement d'informer préalablement sa hiérarchie
		A la réception d'informations données à l'agent par le chef d'équipe suite à un dysfonctionnement (exemple : rupture provisoire du stock d'un produit) , l'agent transmet au client la réponse reçue (exemple : fourniture d'un produit de remplacement)
		Recueil de l'avis du client sur les modalités envisagées par le chef d'équipe pour sécuriser le local technique suite à la disparition d'un matériel (exemple : installation d'un cadenas)
		Identification dans l'organigramme de l'entreprise d'au moins 2 personnes différentes à prévenir en fonction de 2 problèmes spécifiques rencontrés
		Présentation fidèle de toutes les actions à effectuer afin de contrôler les résultats de son activité
		Transmission au chef d'équipe par téléphone de 2 demandes ou remarques du client qui ne correspondent pas à la fiche de poste
		Utilisation des formules de politesse lors d'un échange avec le client
		Formulation au Chef d'équipe et/ou au Client d'une proposition susceptible de résoudre un problème rencontré sur le chantier
		Transmission en temps réel aux personnes présentes sur le chantier des informations concernant un risque imminent (sécurité, hygiène, ou protection de l'environnement)
		Réalisation d'un appel d'urgence circonstancié au bon numéro en cas d'accident de personne
		Identification sur une vidéo d'au moins 2 exemples de bonnes pratiques pour assurer l'hygiène, respecter l'environnement et garantir la sécurité
		Mémorisation exacte des consignes données au téléphone par le chef d'équipe
		Formulation précise d'une proposition d'amélioration pertinente
		Identification réussie d'au moins 2 images de chantier illustrant le non-respect de consignes liées à la sécurité
Identification d'au moins 2 besoins du client à partir de ses réactions et questions. Les réponses possibles à ces besoins sont envisagées		
Identification d'au moins 3 exemples d'indiscrétion		
Classement pertinent d'images représentant différentes fonctions sur une ligne hiérarchique dont le point de départ est l'agent		

		Production d'au moins 3 questions pertinentes pour s'informer sur un nouveau chantier ou sur le chantier sur lequel on doit assurer un remplacement
		Identification au sein de l'entreprise des Z personnes qui peuvent répondre à au moins 3 questions techniques ou administratives

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>3. Utiliser le lexique professionnel et les principes technologiques de la propreté à l'occasion de la mise en œuvre des procédures et modes opératoires du chantier lié à l'hygiène, la sécurité, et la protection de l'environnement afin d'asseoir sa posture d'intervenant professionnel</p>	<p>Utilisation du lexique métier listant les 150 mots et des principes technologiques du métier en réponse à des questions orales ouvertes portant sur la réalisation des règles de sécurité et les modes opératoires usuels utilisés pour les activités d'un chantier familial</p>	Énumération et description des fonctions d'au moins 5 équipements, matériels et produits nécessaires pour un chantier donné
		Utilisation d'au moins 5 termes appropriés du lexique professionnel pour décrire un mode opératoire, des outils et les risques liés
		Identification d'au moins 2 effets d'un produit chimique donné sur la peau ou sur les organes sensoriels
		Nommage exact d'au moins 2 EPI utilisés sur un chantier
		Désignation et description technique complète des 3 caractéristiques d'un produit donné : fonction, type de sol, usage
		Nommage technique précis des 3 principales parties et de l'usage d'une machine utilisée sur le chantier (exemple la monobrosse)
		Classement conforme sur un graphique représentant l'échelle des Ph de tous les produits utilisés pour un chantier donné
		Nommage de tous les matériaux rencontrés sur un chantier : revêtements et meubles
		Énumération des risques électriques et de leur origine sur un chantier quotidien
		Description et explication précise d'un processus de contamination en cas de non-respect d'un mode opératoire de nettoyage (exemple des sanitaires)
		Reformulation du cercle de Sinner centré sur l'interaction des 4 facteurs d'efficacité d'une opération de nettoyage
		Utilisation exacte de 3 termes au moins du vocabulaire technique pour décrire un chantier quotidien
		Utilisation pertinente du lexique de la sécurité pour décrire un risque en réponse à au moins 3 questions posées
		Nommage correct d'au moins 2 outils numériques utilisés sur un chantier quotidien
		Énumération des chantiers réalisés depuis l'entrée dans l'entreprise en nommant les types et les lieux de chantier ainsi que les revêtements
		Déchiffrage correct des symboles et commandes du tableau de bord numérique d'une auto-laveuse
		Reformulation précise des 4 informations contenues dans une note technique du chef d'équipe
		Justification du choix de la vitesse d'une monobrosse en fonction de 3 types d'opération à réaliser sur un sol donné
Classement conforme de 5 revêtements en fonction de leur dureté croissante		
Description de la méthode de recherche d'un terme technique nouveau dans un lexique professionnel de la Propreté de 150 mots spécifiques		
Argumentation construite sur les avantages et inconvénients de 2 techniques		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>4. Établir un lien systématique entre son activité technique et les règles liées à la qualité, l'hygiène, la sécurité et la protection de l'environnement en anticipant les risques potentiels afin d'identifier le périmètre de ses responsabilités</p>	<p>Mini études de cas sur la sécurité et l'environnement issues de situations de chantier classiques présentées à l'oral ou en vidéo</p>	Identification de la responsabilité et du rôle de chacun des acteurs sur son chantier
		Sélection sur 3 exemples de chantiers des EPI adaptés aux risques liés aux tâches à réaliser
		À partir de 3 exemples, évaluation correcte du degré de dangerosité de chaque déchet et du tri approprié.
		Identification des poubelles correspondant à au moins 5 types de déchets sur 6
		Mémorisation de toutes les consignes données dans un enregistrement vidéo sur la conduite à tenir pendant un incendie
		Description sans erreur des protocoles de rangement et d'entretien du matériel ainsi que du classement des produits à la fin d'un chantier
		Identification du revêtement et du mode opératoire pour lesquels on peut utiliser un produit à partir du pictogramme d'utilisation (exemple : lavage mécanisé d'un carrelage)
		Identification d'au moins 2 exemples des situations de chantier nécessitant un balisage
		Identification, sur une image d'une situation de chantier de l'oubli d'une précaution par un agent (exemple : oubli des gants)
		Description et argumentation d'une situation de chantier motivant l'exercice du droit de retrait
		Formulation au chef d'équipe d'un message sur les circonstances qui ont motivé l'exercice du droit de retrait
		Identification d'au moins 2 causes d'un accident
		Élaboration d'un message décrivant une situation concrète dans laquelle l'application du règlement a nécessité une adaptation
		Identification d'un élément défectueux sur un matériel
		Identification d'un élément défectueux sur un EPI
		Description de l'enchaînement des facteurs de risque à l'origine d'un accident
		Identification des risques précis auxquels répond une consigne de sécurité
		Identification d'au moins 3 personnes à alerter en cas d'accident
		Formulation d'au moins 2 arguments pour justifier une consigne donnée (Exemple : Extinction de l'aspirateur dès que l'on a fini de l'utiliser)
		Identification d'au moins 3 exemples d'économie d'énergie et de protection de l'environnement sur les chantiers quotidiens.
Description d'une bonne pratique d'élimination d'un produit dangereux		
Identification d'un dysfonctionnement et description d'au moins 2 conséquences possibles		

		Identification du bon interlocuteur face à une erreur sur un document (Exemples : fiche de stock, fiche de paye, planning)
		Identification de 2 tenues vestimentaires conformes aux règles d'hygiène-sécurité et adaptées à l'environnement professionnel de référence.
		Description précise de 3 mesures permettant de réduire la consommation des produits d'usage courant

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5. Mémoriser et appliquer les gestes et postures à utiliser dans l'activité professionnelle en respectant l'ergonomie du poste et en déterminant les premiers secours à réaliser en cas d'accident afin de préserver sa sécurité, sa santé et celles des autres acteurs présents sur le chantier	Mises en situation simulées ou présentation d'images et de vidéos à partir desquelles le stagiaire identifie et/ou reproduit les gestes et postures du métier	Reconstitution de l'enchaînement des gestes professionnels en remettant dans l'ordre plusieurs images illustrant le déroulement d'une procédure de nettoyage
		Identification des postures sécurité par sélection des postures correctes dans un ensemble d'images
		Énumération des principaux gestes de premier secours
		Description et justification des gestes de mise en sécurité d'un accidenté
		Observation et signalement d'au moins 4 symptômes présents chez la victime d'un accident afin d'adopter des gestes appropriés
		Association des gestes de premier secours à chaque situation
		Transmission aux secouristes des gestes réalisés pour la mise en sécurité d'un blessé
		Identification d'au moins 3 facteurs de risques dans une vidéo de chantier
		Identification des causes de la douleur (mauvaise posture) dans une vidéo de chantier
		Simulation de postures correctes en situation de travail : charge lourde, changement d'un disque, balayage sous un meuble, réglage du timon d'une mono brosse
		Différenciation précise des bons et des mauvais gestes lors du transport de charges
		Description et mime d'une vidéo démontrant le fonctionnement de l'appareil locomoteur
		Description de l'usage et du bénéfice d'au moins 3 aides à la manutention
Argumentation pertinente sur les bénéfices d'une démarche de prévention concernant les bons gestes et les bonnes postures		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>6. Identifier la nature d'un revêtement ou d'une salissure, la disposition des objets dans la pièce à nettoyer, les postures ou gestes mis en œuvre, le résultat d'une opération de nettoyage en s'appuyant sur la mémoire et l'observation afin de s'assurer d'une réalisation du chantier conforme aux normes du métier</p>	<p>Présentations visuelles d'échantillons de photos et de vidéos issues du contexte de chantiers et de situations de travail</p>	Reconnaissance visuelle d'un produit dans un ensemble de 5 produits sans lire l'étiquette
		Repérage de tous les objets qui ne sont plus à la même place entre 2 photos présentées
		Identification sur des images de chantier d'au moins 2 situations spécifiques à prendre en compte (exemples : présence de personnes dans la salle à nettoyer, le local matériel est fermé à clé)
		Identification de la nature des revêtements par repérage d'un intrus dans un ensemble homogène de photos de revêtements
		Identification correcte des caractéristiques d'une salissure précise dans un ensemble de photos
		Identification correcte de la tâche à effectuer au vu de la salissure observée sur une image
		Identification visuelle d'au moins 2 risques sur l'image d'un chantier
		Identification d'un déchet intrus sur l'image de plusieurs déchets de même nature.
		Observation, dans une vidéo, de situations où les risques de pollution ne sont pas pris en compte
		Repérage réussi sur une photo de la zone de la pièce qui n'a pas été bien nettoyée
		Diagnostic visuel d'un EPI et/ou d'un matériel défectueux
		Identification sur une photo de l'équipement de sécurité manquant dans l'image présentée
		Identification sur la photo d'un chantier d'un défaut de matériel et du risque associé
		Prise en compte des codes couleur pour affecter un matériel et un produit à l'entretien d'un local donné
		Classement en 3 catégories de plusieurs salissures en fonction de leur aspect visuel
		Contrôle visuel de la présence effective de tous les documents d'exploitation nécessaires à un chantier et repérage du document manquant
		Identification visuelle et classement, dans un ensemble de photos des sols en fonction de leur dureté
Identification des problèmes rencontrés sur un chantier donné à partir d'une vidéo		
Décryptage sur un ensemble de photos des signes visuels de la réaction émotionnelle d'un collègue		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
7. Effectuer des calculs simples de quantités et de durées en utilisant les 4 opérations de base, afin de préparer, réaliser et suivre les activités du chantier conformément à la fiche de poste	Présentations écrites et/ou orales de situations problèmes concrètes issues de la gestion quotidienne d'un chantier quotidien et qui nécessitent des calculs simples	Transcription sans erreur de l'inventaire des fournitures dans un tableau comptabilisant leur nombre
		Transcription dans un tableau du nombre de fournitures nécessaires sur une période donnée
		Calcul exact de la quantité de produit restant après remplissage de 2 premiers bidons
		Remplissage d'un tableau de dosages reposant sur une règle de proportionnalité
		Explicitation des opérations effectuées pour remplir un tableau de dosage
		Lecture précise d'un graphique de dosage en fonction de la quantité d'eau
		Calcul du temps de déplacement prévu entre 2 chantiers après consultation d'un planning de travail
		Transcription en valeurs décimales d'un tableau formulé en heures et minutes
		Répartition à part égale d'une livraison globale de produits entre plusieurs étages dont les besoins sont identiques
		Mise à jour d'une fiche de suivi de stock en notant les livraisons et les sorties
		Consultation d'un tableau donnant les horaires d'un bus pour fixer son heure de départ afin d'arriver à l'heure sur un chantier
		Explication avec les bons mots des calculs liés au dosage des produits
		Présentation au chef d'équipe du calcul réalisé pour estimer un travail supplémentaire demandé par le client
		Présentation du calcul réalisé pour déterminer le nombre total de fournitures nécessaires pour une équipe de 4 personnes
		Réalisation et justification du calcul précis du nombre de pulvérisateurs d'un demi-litre que l'on peut remplir avec un bidon de 3 litres de produit
		Calcul du périmètre d'une pièce à partir d'un plan dont les valeurs ne sont pas toutes exprimées avec la même unité de longueur.
		Présentation et réalisation du calcul de la superficie d'un chantier pour estimer le nombre de bidons nécessaire
		Conversions des unités des unités de longueur pour calculer la surface d'une pièce
		Classement de 5 produits par ordre croissant de la valeur du pH
		Classement par ordre décroissant de prix au litre de plusieurs références de détergents présents sur le catalogue d'un fournisseur
Identification de 2 erreurs de quantités entre les produits commandés et les produits livrés		
Calcul du temps de travail hebdomadaire et du temps de travail mensuel en utilisant la calcullette		

		Estimation de 2 durées de trajet et de 12 heures d'arrivée sur un chantier.
		Anticipation d'une surconsommation à partir d'un tableau de suivi
		Calculs d'un exemple de périmètre, de surface et de volume sur la base des formules fournies
		Utilisation correcte des pourcentages dans un contexte du chantier (exemple : dosage)

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
8. Utiliser les outils numériques du quotidien sur le chantier en mettant en œuvre leurs fonctions de base afin de satisfaire aux exigences d'organisation, de réalisation et de suivi des situations de travail	Manipulation simulée ou réelle d'outils numériques usuels (alarme, digicode, téléphone, tablette, GPS) dans le contexte d'un chantier classique pour entrer dans un chantier protégé, se rendre à une adresse, envoyer une image, signaler problème, lors des contacts avec le client et/ou son chef d'équipe	Activation/Désactivation d'une alarme à l'aide de la saisie d'un code
		Recherche d'un nom dans le bon menu d'un digicode
		Réalisation d'une procédure d'impression d'un document (format et nombre)
		Activation/Désactivation de la sonnerie d'un téléphone portable
		Identification et rappel d'un correspondant à la suite d'un appel manqué
		Récupération et sauvegarde d'une image reçue en MMS
		Affichage d'une image sauvegardée sur le téléphone
		Renvoi d'une image ou d'un SMS reçus sur son téléphone
		Utilisation d'une application GPS sur téléphone pour établir l'itinéraire et l'horaire d'un déplacement sur un chantier
		Navigation dans au moins 5 menus d'un téléphone
		Récupération de l'adresse d'un chantier en utilisant le navigateur du téléphone
		Réalisation de la procédure d'allumage et d'extinction d'un téléphone
		Identification correcte d'au moins 3 icônes sur l'écran du smartphone
		Énumération et description d'au moins 4 fonctions d'un smartphone
		Démonstration d'au moins 2 méthodes pour sauvegarder une adresse et un numéro de téléphone dans le répertoire du téléphone
		Simulation et justification du choix d'un numéro d'appel d'urgence approprié à la situation présentée
Réalisation d'une photo permettant d'expliquer un problème rencontré sur un chantier		
Remplissage exhaustif d'un formulaire numérique		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
9. Adopter les comportements et attitudes requis par les situations de travail en prenant en compte les codes sociaux et culturels de ses interlocuteurs dans les échanges quotidiens afin de faciliter la communication, le respect mutuel et la coopération sur un chantier de propreté	Simulations orales ou filmées de situations de communication avec le client, le Chef d'équipe et les collègues sur les chantiers	Collecte exhaustive des informations et contraintes indispensables à la bonne organisation de son chantier (Alarme, présence des clients, local technique, clé...)
		Identification du rôle et des attentes des personnes (Client/Prestataire) présentes sur le chantier
		Utilisation systématique du vouvoiement et de phrases construites et ordonnées (sujet+verbe conjugué+complément)
		Identification de ce qui peut ou non être communiqué au client
		Recherche d'une solution à un problème (par exemple disparition de matériel) à l'aide de questions posées au chef d'équipe
		Recueil et prise en compte de l'avis du client sur une proposition de solution à un problème (par exemple fermeture à clé du local technique)
		Formulation d'exemples illustrant les facteurs clés d'une bonne relation entre collègues
		Recherche d'au moins 2 solutions permettant de trouver un consensus avec ses collègues et sa hiérarchie lors d'une discussion visant à résoudre un problème
		Reformulation du conseil de son Chef d'équipe dans la recherche d'une solution à un problème
		Anticipation des réactions potentielles du client et des réponses à lui apporter
		Formulation de questions adéquates à poser à l'utilisateur pour traiter une situation imprévue (exemple : présence de l'utilisateur dans son bureau, présence de nombreux documents éparpillés sur la table à dépoussiérer)
		Identification, dans une vidéo présentée, de la réaction du client et des motifs de cette réaction
		Identification dans la vidéo présentée des motifs de mécontentement d'un client face à un agent qui ne respecte pas le tri sélectif
		Proposition d'un compromis acceptable par le client face à une demande du client qui suppose de modifier l'organisation de la prestation
		Identification correcte des valeurs d'une entreprise à travers une vidéo présentant cette entreprise
		Argumentation exacte et convaincante sur le professionnalisme et les compétences développées dans le secteur de la propreté.
		Identification et argumentation sur ce qui doit rester confidentiel vis-à-vis du client
Présentation des modalités d'anticipation et de contrôle de ses réaction face à un des propos agressifs d'un tiers présentés dans un enregistrement sonore.		
Choix équilibré de la bonne distance face aux confidences d'un client (écoute de l'autre sans surenchère) en réponse à la présentation d'une étude de cas		

		Formulation d'un désaccord : reprise de son point de vue au regard de la position de son encadrant suite à la présentation de 2 études de cas
		Choix d'un compromis équilibré avec ses collègues lors d'un désaccord sur la façon de s'organiser suite à la présentation de 2 études de cas
		Présentation exacte au client du cadre de sa fiche de poste face à une demande de travaux supplémentaires (étude de cas)

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
10. Lire et écrire en français les documents usuels portant sur les activités essentielles d'un chantier en utilisant les règles élémentaires de la syntaxe et de l'orthographe afin de s'organiser, de communiquer, de réaliser et de suivre la prestation conformément au cahier des charges	Exercices sur des exemples de documents authentiques (cahier de liaison, de fiche de poste, fiche de suivi de chantier, étiquettes de produits, planning de travail, notices, consignes de sécurité, fiche de stock, commande de produits et fournitures, plan du site, message SMS...)	Écriture d'un message bref, pertinent et compréhensible sur le cahier de liaison en fonction d'une consigne précise
		Identification du planning et de la fiche de poste dans un ensemble de divers documents de chantier
		Lecture d'un tableau à double entrée (relevé des heures travaillées) pour retrouver les heures travaillées sur un chantier précis
		Déchiffrement correct des pictogrammes de sécurité et de signalétique
		Identification sur un planning des horaires et des localisations des chantiers d'un jour donné
		Identification de la nature des tâches, de leur durée et de leur fréquence telles qu'elles sont spécifiées sur la fiche de poste
		Lecture du nom d'un produit sur 2 exemples d'étiquette
		Identification du bon pictogramme d'utilisation dans un ensemble de 4
		Identification du % de dosage sur une étiquette de produit
		Reformulation orale correcte des consignes de tri sélectif contenues dans un document d'information des agents
		Remplissage d'au moins 3 items dans une fiche de suivi de production
		Identification des EPI périmés ou non en consultant la fiche qui les accompagne
		Classement dans le bon ordre des images selon les étapes d'un texte décrivant un mode opératoire
		Lecture des dates en chiffres et en lettres et positionnement de ces dates dans le calendrier
		À partir d'un document sécurité, production de 4 réponses exactes à au moins 4 questions sur la conduite à tenir en cas d'incendie
		À partir d'un document de sécurité, production de 3 réponses exactes à 3 questions sur les éléments clés de ce document
Remplissage correct d'une fiche de stock		
Remplissage correct d'une fiche d'identité		

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
11. Structurer son espace de travail en prenant en compte les principaux repères spatio-temporels de l'environnement du chantier afin d'optimiser son activité et de respecter les temps alloués et la chronologie des tâches	Mini études de cas issues de situations de chantier présentées à l'oral ou en images	Présentation de l'opération de rangement et de disposition des matériels dans la pièce à nettoyer en fonction de la topographie des lieux à nettoyer
		Énoncé des principes du classement sécurisé des produits par catégorie dans l'espace de stockage
		Explication de la méthode d'optimisation du rangement du chariot de nettoyage en fonction de la nature des tâches à réaliser
		Mémorisation précise de la disposition des objets et meubles déplacés puis rangement conforme à leur place initiale
		Intégration sans erreur des horaires d'un remplacement dans le planning habituel
		Identification d'une absence autorisée et de ses conséquences sur les activités de chantier qui ne pourront être assurées
		Classement des tâches les plus (et les moins) longues et des tâches les plus (et les moins) fréquentes.
		Calcul du temps nécessaire pour réaliser les tâches d'un chantier en fonction des protocoles utilisés et des surfaces à nettoyer
		Arbitrage des activités quotidiennes pour intégrer des activités ponctuelles supplémentaires (entretien hebdomadaire supplémentaire)
		Reconstitution de la chronologie des tâches d'un mode opératoire
		Description d'un itinéraire à partir d'un plan ou d'une carte
		Reconstitution de la chronologie de plusieurs dates transmises en désordre (remplacement de 2 collègues)
		Exemples pertinents de fréquences : quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel...etc.
		Planification pertinente de la réalisation de plusieurs tâches de remise en état concernant plusieurs locaux dans un délai contraint
		Description d'un itinéraire en utilisant le vocabulaire de la localisation et des déplacements (droite, gauche, derrière, tout droit...etc.).
		Identification des éléments à déplacer avant de procéder au nettoyage d'une pièce
		Organisation méthodique de l'alerte puis de la mise en sécurité d'un blessé et des lieux de l'accident
		Présentation chronologique de la procédure de mise en place d'un EPI
Anticipation des besoins en produits pour le mois à partir d'une consommation hebdomadaire moyenne.		
Synthèse dans un calendrier unique des plannings de 2 chantiers différents		
Classement en ordre croissant les durées de trajet pour se rendre en bus sur plusieurs chantiers au vu des horaires de la ligne		